

Jurnal Ilmiah Unklab
Vol. 15 No. 2, Desember 2011, hal. 102-112
ISSN: 1411-4372

TEKNIK KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DAN EFISIEN VIA TELEPON

Rouna Paoki

Akademi Sekretari Manajemen Indonesia (ASMI) Klabat
(rounapaoki@yahoo.com)

Abstrak

Telepon adalah alat komunikasi yang umum terutama bagi seorang sekretaris yang banyak berkomunikasi dengan orang lain. Telepon adalah sarana komunikasi yang paling cepat karena melalui telepon, sekretaris dapat memperoleh bermacam-macam informasi dan mudah berkomunikasi dengan atasan, bawahan, maupun kliennya. Oleh sebab itu, perlu bagi seorang sekretaris untuk mengetahui cara komunikasi yang efektif via telepon. Cara menelepon yang menyenangkan dan efisien sangat berpengaruh pada nilai seorang sekretaris yang baik. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam komunikasi via telepon yang efektif antara lain melakukan persiapan-persiapan, menggunakan suara yang menarik, mengetahui cara menerima telepon yang baik, menghindari terjadinya salah paham dalam bertelepon, memiliki profesionalisme dalam percakapan, dan memiliki kecepatan dalam mendengarkan.

Kata Kunci: telepon, efektif, sekretaris

Abstract

A telephone is a common communication tool especially for a secretary who communicates a lot with other people. The telephone is the quickest means of communication because through the telephone, a secretary can obtain different information and enables her to communicate with her superiors, subordinates, and clients. Therefore, it is necessary for a secretary to know how to communicate effectively through the telephone. Ways to communicate pleasantly and efficiently greatly affects the value of a good secretary. Several elements to be considered in effective telephone communication are making preparations, using attractive voice, knowing how to answer phone calls well, avoiding misunderstanding in phoning, having professionalism in the conversation, and having speed in listening.

Keywords: phone, effectively, secretary

Sebagai sekretaris eksekutif yang selalu sibuk, sebagian besar hari kerjanya dipakai untuk mengirim dan menerima panggilan melalui telepon. Telepon menjadi alat komunikasi yang umum karena hampir setiap rumah tangga dan kantor mempunyai telepon. Selain itu hampir semua orang selalu menggunakan dan memanfaatkan telepon setiap harinya, termasuk seorang sekretaris dan seorang manajer. Manajer sering melewatkan sebagian besar waktu di luar kantor dan biasanya membawa telepon genggam. Salah satu fasilitas komunikasi umum yang ada adalah telepon umum. Telepon umum ada di hampir setiap sudut jalan, di stasiun-stasiun kereta api, toko, restoran, pabrik, sekolah, bioskop, dan banyak lagi yang tersebar di hampir semua tempat umum. Akan tetapi, saat ini telepon umum sudah sangat jarang sekali digunakan karena hampir setiap orang, dari anak-

anak sampai orang tua, sudah menggunakan dan memiliki telepon genggam karena telepon genggam lebih fleksibel dan praktis dibandingkan dengan telepon biasa. Saat ini telepon masih banyak dipergunakan di rumah dan kantor-kantor.

Orang begitu sering menggunakan telepon demi menghemat waktu. Adalah lebih cepat menghubungi orang melalui telepon karena selain lebih cepat, itu juga relatif lebih murah (Morton & Stanwell, 1979). Seorang sekretaris yang setiap hari berada di kantor akan menghubungi orang lain. Dengan demikian, tidak dapat dihindari bahwa sekretaris akan selalu menggunakan telepon setiap harinya. Sekretaris juga bisa membuat kontak pribadi dan langsung mendapatkan sambutan.

Dalam tulisan ini, pembahasan masalah yang diambil adalah cara menerima telepon dan

bertelepon ke luar perusahaan serta bagaimana cara menghadapi para klien dalam berbisnis.

Teknik Komunikasi yang Efektif via Telepon

Cara menelepon yang baik, menyenangkan, dan efisien sangat berpengaruh pada nilai seorang sekretaris yang profesional. Sikap hormat dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada dengan kontak langsung (bertemu muka). Sikap yang wajar dan ramah sangat diperlukan dalam pembicaraan telepon sehingga itu memberi kesan seakan-akan sekretaris tersebut berbicara langsung atau berhadapan muka (Morton & Stanwell, 1979). Seorang sekretaris jangan beranggapan bahwa karena orang yang menelepon atau yang ditelepon tidak bisa melihat ekspresi wajah sekretaris maka perasaan orang tersebut tidak peka pada sikapnya. Melalui suara bisa dirasakan bagaimana sikapnya dalam melakukan komunikasi melalui telepon. Karena jika ia bersikap baik dalam melakukan pelayanan telepon, itu dapat memberikan gambaran yang baik mengenai perusahaan di mana ia bekerja. Hal ini disebabkan suara sekretaris mewakili suara pimpinan. Sikap sekretaris juga akan mencerminkan sikap pimpinan dan perusahaan. Seorang sekretaris tidak boleh menganggap panggilan telepon sebagai suatu gangguan pada pekerjaan. Sebaliknya, ia harus menganggap bahwa panggilan telepon merupakan suatu kesempatan untuk memajukan perusahaan tempatnya bekerja.

Salah satu tugas seorang sekretaris adalah berkomunikasi melalui telepon. Ia harus ramah pada pelanggan supaya ia mendapatkan kesan yang baik bagi pelanggan. Kesan yang baik bagi suatu perusahaan didapatkan dari bagaimana seseorang *customer* atau pelanggan mendapatkan perlakuan atau pelayanan dari tiap-tiap anggota perusahaan tersebut dalam berbagai kesempatan, termasuk dari sekretaris perusahaan tersebut. Penampilan yang menarik, tanggapan, atau sikap tubuh yang positif sangat berpengaruh dalam menggambarkan keadaan suatu perusahaan. Dengan kata lain, hal itu merupakan cerminan langsung dari perusahaan (Nofianti, 2011). Telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat. Sopan santun dalam menggunakan telepon berlaku untuk semua orang atau pegawai yang menggunakan telepon sebagai alat komunikasi, termasuk seorang sekretaris perusahaan. Dengan menggunakan telepon, itu berarti pembicara (sektaris) bertindak sebagai wakil yang pantas dari perusahaan tempatnya bekerja. Oleh sebab itu, perlu diusahakan agar seorang sekretaris dapat menciptakan kesan yang baik pada saat menggunakan telepon (Agung, 1991). Melalui sikap yang baik dalam bertelepon,

seorang sekretaris secara tidak langsung melakukan promosi perusahaan terhadap pelanggan.

Persiapan yang Perlu Dilakukan

Ada cara-cara yang perlu dilakukan dalam rangka persiapan-persiapan agar komunikasi lewat telepon lancar tanpa hambatan (Cara dan Etika Bertelepon, 2011). Cara-cara tersebut adalah:

1. Membuat daftar nomor telepon orang atau lembaga yang banyak berhubungan dengan lembaga tempat sekretaris bekerja—daftar nomor telepon itu harus selalu diperbaharui. Nomor telepon yang tidak berlaku diberi tanda atau dihapus saja dan diganti dengan telepon yang terbaru. Sekretaris juga harus membuat daftar nomor telepon yang sering dibutuhkan dan menyediakannya di meja kerja untuk memudahkan bila sewaktu-waktu diperlukan.
2. Menguasai sistem penggunaan pesawat telepon yang dipergunakan, meletakkan pesawat pada tempat yang aman tetapi mudah dijangkau, dan merawatnya dengan teratur dan baik
3. Menyiapkan kertas atau kartu penyampaian panggilan telepon untuk mencatat nama penelepon, lembaga, dan isi panggilan telepon dan juga untuk menuliskan nama orang yang ditelepon, tanggal, waktu, dan tanda tangan penerima telepon
4. Menyiapkan formulir penerimaan telepon dan alat tulis serta meletakkannya di dekat pesawat telepon agar mudah dijangkau apabila dibutuhkan walaupun sambil memegang telepon
5. Memahami cara mengadakan atau menyambung telepon interlokal baik dalam maupun luar negeri dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon
6. Bersikap waspada dan hati-hati, tidak memutuskan pembicaraan, dan tidak mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan
7. Bersikap seperti sedang bertatap muka, ramah, sewajarnya, menggunakan kata-kata yang singkat dan jelas dengan nada dan volume suara teratur, tidak menampakkan kesan sibuk pada waktu sekretaris sementara mengadakan pembicaraan di telepon
8. Tidak terlalu cepat dalam berbicara, harus membatasi pada masalah yang penting, dan diusahakan agar pembicaraan lancar
9. Menghindari penyampaian informasi rahasia dan masalah yang bersifat pribadi dan tidak banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi

Suara yang Menarik

Sekretaris adalah wakil dari pimpinan dan juga perusahaannya dalam berhubungan via telepon dengan pihak luar. Oleh karena itu, suara sekretaris dalam telepon hendaknya selalu menggambarkan suasana perusahaan di mana sekretaris itu bekerja, terutama kepada orang-orang di luar kantor. Menunjukkan suara yang menarik juga akan menunjukkan suasana yang baik dalam perusahaan. Seorang sekretaris harus berbicara secara sopan dengan nada yang menarik serta enak didengar. Setiap orang memiliki suara yang berbeda-beda. Pada dasarnya, suara adalah pembawaan seseorang. Agar memiliki kesan positif, hendaknya suara diucapkan dengan jelas, tidak monoton, bersemangat, dapat didengar, dan berekspresi (Atom, 2011). Apabila seseorang berbicara dengan seorang sekretaris yang memiliki suara bagus dan menarik, otomatis akan berbeda rasanya ketika ia berkomunikasi dengan orang yang bersuara sebaliknya. Pastilah ketidaknyamanan akan terasa dan kadangkala membayangkan konsentrasi dengan apa yang akan dibicarakan. Itulah sebabnya adalah sangat penting bagi seorang sekretaris untuk memiliki suara yang menarik sehingga itu akan menimbulkan komunikasi yang baik dan lancar. Dengan demikian, secara tidak langsung hal itu akan membawa kemajuan bagi perusahaan serta akan dapat meningkatkan karir sekretaris itu sendiri.

Menurut Adu (2011), ada faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk mengembangkan suara sehingga suara menjadi menarik. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Pengendalian volume.* Bagi orang yang mulai bekerja, semangat kerjanya belum luntur. Biasanya ia suka berteriak-teriak di telepon. Ini tentu tidak baik. Namun, lebih tidak baik lagi bagi sekretaris yang pemalu yang hampir tak mampu berbicara lewat telepon. Karena itu, sebaiknya seorang sekretaris berlatih setiap hari untuk mengeluarkan suara yang biasa saja, tidak terlalu keras, dan tidak pula terlalu pelan.

2. *Memberi makna kepada suara.* Sekretaris harus mempelajari gaya suaranya sendiri, yakin pada diri sendiri bahwa dirinya dapat memberikan tekanan-tekanan yang tepat pada kata-katanya, dan berusaha agar dirinya dapat berbicara dengan suara yang jelas dan tidak membosankan. Dengan demikian, suara sekretaris akan dimengerti dan dapat memberikan kesan pada lawan bicara.

3. *Mematuhi batas-batas kecepatan.* Kecepatan berbicara rata-rata bagi kebanyakan orang adalah 126 kata tiap menit. Seorang sekretaris perlu menguji dan melihat bagaimana ia mendekati batas-batas ini. Salah satunya adalah dengan mencoba mengambil bahan pidato dan menghitung jumlah kata-katanya dan membaca dengan suara yang keras selama lima menit. Selanjutnya, ia menjumlahkan semua kata-kata itu

dan dibagi dengan lima. Jika hasilnya di bawah 126 kata per menit, suara sekretaris akan sulit dimengerti.

4. *Berbicara dengan terang dan jelas.* Faktor utama dalam berbicara ialah ucapan. Karena itu, sebagai seorang sekretaris eksekutif, ia harus bisa berbicara dengan terang dan jelas kata demi kata (Taylor, 1996). Apabila ia biasa berbicara dengan kata-kata yang kurang jelas atau suku-suku kata yang meloncat-loncat, ia perlu memperbaikinya dengan cara melatih ucapan-ucapannya sendiri.

5. *Memilih gaya bahasa yang ramah-tamah dalam suara sekretaris.* Sebagai seorang sekretaris, ia harus memiliki suara yang ramah (Taylor, 1996). Ia harus membuat kesan bagi orang atau lawan bicara di telepon bahwa ia menghargainya dan penuh perhatian pada kata-katanya. Namun, ia harus mengingat untuk tidak melakukan semua itu secara berlebihan.

Cara Menerima Telepon

Menurut Taylor (1996), beberapa arti penting pesawat telepon adalah:

1. *Kecepatan.* Mengangkat gagang telepon dan memutar nomor-nomorinya jauh lebih cepat daripada mendikte, menulis, atau mengetik surat.

2. *Biaya.* Awalnya memang mungkin mengejutkan ketika melihat biaya percakapan telepon. Tetapi dalam dunia bisnis, sekretaris perlu juga memperhitungkan biaya serta nilai waktu bagi perusahaan dan mempertimbangkan juga waktu yang mungkin bisa dihemat apalagi ketika ia betul-betul membutuhkan waktu tersebut agar dapat mengungguli pesaing-pesaing. Bila ia mempertimbangkan semua faktor tersebut, telepon adalah sarana komunikasi yang murah.

3. *Kontak pribadi.* Sekretaris bisa mendengar suara dan membangun gambaran dalam benaknya mengenai orang yang sedang berbicara melalui telepon.

4. *Umpan balik.* Umpan balik telepon bisa dilakukan saat itu juga, dan umpan baliklah yang mengubah pernyataan atau pertanyaan menjadi komunikasi. Komunikasi bukan sekedar mengirimkan pesan kepada orang lain, melainkan juga memastikan bahwa pesan itu dipahami. Umpan balik memberi tahu bahwa pemahaman telah tercapai. Untuk sebagian orang, jauh lebih mudah memperoleh umpan balik langsung dengan telepon dibandingkan dengan kontak pribadi langsung.

Purnamasari (2010) memberikan beberapa hal yang perlu diperhatikan pada waktu menerima telepon:

1. Sekretaris harus sesegera mungkin mengangkat gagang telepon sebelum dering ketiga (Reynolds, 2000). Ketika telepon bordering, ia harus segera mengangkat telepon dengan

tangan kiri, dan tangan kanan meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan jika ada pesan yang harus ditulis atau masalah yang akan dibicarakan.

2. Sekretaris harus berbicara dengan jelas dan tidak menggigit-gigit pensil, permen, makanan, dan lain-lain.
3. Sekretaris harus menyebut nama lembaga tempat bekerja, mengucapkan salam, dan menunjukkan sikap membantu.
4. Sekretaris harus memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila penelepon salah sambung, penelepon ingin bicara dengan orang yang sedang tidak ada di tempat, dan penelepon perlu menelepon nomor lain atau orang lain. Hendaknya ia dengan segera memberi informasi yang dibutuhkan oleh penelepon atau segera dihubungkan dengan orang yang dikehendaki oleh penelepon.
5. Bila penelepon tidak menyebut nama atau lembaga, sesudah penelepon berhenti berbicara, sebaiknya sekretaris mengajukan pertanyaan untuk mencari tahu nama atau lembaga penelepon sebelum melanjutkan pembicaraan lebih jauh.
6. Bila orang yang dihubungi tidak ada di tempat, sekretaris segera memberitahukan keadaannya. Bila ada pesan, sebaiknya segera dicatat pada kertas lalu telepon ditutup. Namun, bila orang yang dicari ada di tempat, penelepon dipersilahkan untuk mengadakan pembicaraan langsung dengannya.
7. Bila ada suatu keperluan sehingga sekretaris harus meninggalkan tempat kerjanya, ia harus meminta bantuan kepada seorang rekan untuk menerima telepon selama ia tidak di tempat.
8. Seorang sekretaris harus mengatur suara sehingga bernada enak, terasa wajar, terkesan menyenangkan, dan akrab. Jadi, ia tidak bernada membentak-bentak, meremehkan, atau takut-takut.
9. Seorang sekretaris bersikap membantu, serius dalam berbicara, dan mendengarkan pembicaraan. Jadi, ia tidak memberi kesan amat sibuk, tidak mau diganggu, atau tidak membutuhkan. Etiket dan cara menelepon yang baik amat berperan dalam menciptakan gambaran baik tentang lembaga tempat sekretaris bekerja (Lyse, 1990). Oleh karena itu, seorang sekretaris perlu memperhatikannya dan selalu menyelesaikan hubungan telepon itu tanpa meninggalkan kesan kasar (tidak sopan).
10. Jika telepon itu benar-benar mendesak dan bos sedang ada rapat, seorang sekretaris jangan menyela dan mengganggu. Sebaiknya, pesan itu dicatat dan disampaikan lewat surat (note) saja. Sekretaris wajib membantu pimpinan dengan menerima pesan atau permintaan melalui

telepon, dan diharapkan sekretaris menyelesaikannya tanpa mengganggu pimpinan.

11. Jika menerima telepon interlokal, sekretaris harus melayaninya dengan cepat dan diberikan prioritas utama.

Telepon yang masuk harus diterima oleh sekretaris. Ia harus melakukan dua hal yang sederhana tetapi sangat efektif. Pertama, ia harus segera mengangkat telepon untuk menghindari sumber suara yang bising dan akan mengganggu ketenangan pimpinan. Tidak diangkatnya telepon dengan segera akan menimbulkan pertanyaan bagi pimpinan—apakah sekretaris tidak ada di tempat; haruskah ia yang menerimanya. Yang kedua adalah bahwa sekretaris harus segera mungkin siap untuk mencatat segala sesuatu yang perlu dari pembicaraan dalam telepon. Jika ia baru saja menerima suatu panggilan telepon dan ada panggilan telepon yang lain lagi melalui saluran lain, percakapan untuk sementara diputus, dan ia memberitahukan bahwa ada panggilan lain yang juga penting. Ia meminta maaf kepada yang bersangkutan agar mau menunggu sebentar. Setelah mendapat jawaban setuju, yang bersangkutan dipersilahkan untuk menunggu sebentar tanpa perlu memutuskan hubungan. Ia kemudian melayani panggilan yang kedua dengan meminta maaf pula agar mau menunggu sebentar sebab ada pembicaraan telepon yang pertama yang harus diselesaikan sebentar. Jika panggilan yang pertama memakan waktu yang lama, ia menanyakan kepada penelepon yang kedua apakah sudi menunggu agak lama atau lebih baik menelepon lagi beberapa saat kemudian. Demikian juga, jika atasan menerima telepon dalam suatu saluran dan menerima telepon kedua dalam saluran lain, hendaknya dijaga jangan sampai salah sambung.

Salah satu keahlian yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris adalah pandai menjaga rahasia. Sebagai tangan kanan pimpinan dan selalu mendapat kepercayaan dari pimpinan, seorang sekretaris harus pandai menjaga rahasia perusahaan maupun rahasia pribadi pimpinan. Cara yang terbaik untuk menjaga informasi rahasia dalam telepon ialah dengan mengikuti suatu aksioma sederhana yaitu pikirkan sebelum berbicara (Secretan, 1990). Jika seorang penelepon meminta informasi yang rahasia, sekretaris harus menolaknya. Apabila yang meminta itu salah satu dari kawan sekerja atasan atau pengawasnya, cara yang terbaik ialah menyerahkan panggilan tersebut kepada atasan dari sekretaris itu sendiri. Dalam melakukan penolakan kepada orang yang meminta rahasia, seorang sekretaris harus tetap melakukannya dengan sopan dan tidak menggunakan kata-kata yang kasar. Apabila orang tersebut tetap bersikeras dan terus mendesak, ia

harus menyerahkannya kepada pimpinannya untuk ditangani. Dengan demikian, sekretaris tetap menunjukkan citra perusahaan yang baik melalui caranya melakukan penolakan melalui telepon. Keahlian untuk melakukan penolakan melalui telepon ini harus dimiliki oleh seorang sekretaris.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam bertelepon menurut Purnamasari (2010) adalah:

1. *Mencatat pesan.* Sekretaris harus selalu siap dengan buku catatan pesan dan alat tulis untuk mencatat waktu menerima telepon. Pada saat pimpinan tidak dapat menerima telepon, nama penelepon, nama perusahaan, serta nomor teleponnya dicatat, ditambah dengan keterangan yang penting. Diusahakan agar sekretaris menulisnya dengan teliti dalam buku catatan. Jika beritanya panjang, itu dicatat dengan steno dan kemudian diketik atau diambil inti dari pesan tersebut. Sekretaris harus berusaha untuk selalu mencatat dengan cepat dan memakai kertas yang memang khusus dipakai untuk menuliskan catatan. Sembarang kertas atau amplop bekas yang dipakai untuk mencatat biasanya mudah hilang karena terselip atau terabaikan. Seorang sekretaris tidak sungkan untuk meminta penelepon mengulangi pesannya atau memintanya mengeja kata-kata yang tidak begitu jelas. Setelah itu, ia harus membacakan pesan yang sudah dicatat untuk mengecek apakah pesan tersebut sudah benar.

2. *Cara menyaring panggilan telepon.* Salah satu tugas terpenting untuk sekretaris selain menyaring panggilan telepon adalah menjaga agar atasannya tidak banyak diganggu oleh penelepon yang kurang penting (Unwin, 1993) karena hal itu berarti membuang-buang waktu yang sangat berharga baginya. Cara mengelak gangguan lewat telepon tergantung kepada sifat orang yang mengganggu. Contoh situasi yang mungkin akan dihadapi oleh seorang sekretaris menurut Anggun (2011a) adalah:

- a. *Orang misterius.* Dalam usahanya untuk dapat berhubungan dengan atasan sekretaris lewat telepon, seorang misterius biasanya tidak banyak bicara. Dalam menghadapi orang seperti ini, hendaknya sekretaris tidak panik. Perlu diingat bahwa orang yang benar-benar menghadapi hal yang sangat penting biasanya tidak akan mau banyak menyebut kata. Mereka hanya memberi namanya dan nama perusahaannya secara singkat. Kebanyakan para pengusaha tidak mau berbicara dalam telepon dengan orang yang tidak dikenalnya. Jika orang tersebut tidak mau memberikan namanya atau maksudnya untuk meminta hubungan telepon dengan atasan sekretaris, sebaiknya ia jangan diberikan kesempatan.

- b. *Orang yang suka mengomel dan membuat orang lain susah.* Orang seperti ini paling sulit dilayani. Jika merasa tidak mendapat pelayanan, ia suka memusuhi dan mengomel. Namun,

hendaknya sekretaris tidak terpancing untuk menanggapi omelan-omelannya meskipun sering menyakitkan hati. Apabila jelas tidak mau mengindahkan saran dari sekretaris untuk menghentikan pembicaraan tersebut, ia boleh segera menghentikan pembicaraan tersebut. Namun, perlu diingat untuk tidak bersikap terlalu kasar dan menjaga agar suara sekretaris tetap kedengaran sopan dan lemah-lembut.

Cara Menelepon

Persiapan yang perlu dilakukan dalam hal menelepon antara lain menurut Anggun (2011b):

1. *Menyiapkan hal-hal yang hendak disampaikan.* Ini berarti memahami terlebih dahulu apa yang akan disampaikan atau dijelaskan di telepon. Bila jumlahnya banyak, seorang sekretaris mencatat butir-butir topiknya saja dan menyiapkan alat tulis dan kertas untuk mencatat.

2. *Mencari nomor telepon yang dikehendaki dalam buku petunjuk telepon.* Seorang sekretaris tidak mengangkat pesawat telepon sebelum mengetahui dengan jelas nomor telepon yang dituju dan bila ada, nomor ekstensinya sekaligus.

3. *Mengangkat telepon dengan benar.* Seorang sekretaris mengangkat pesawat telepon dan mendekatkan ujung pesawat telepon yang tersambung dengan kawat ke mulut dan ujungnya yang lain ke telinga.

4. *Mencari nomor yang dikehendaki.* Sesudah mendengar bahwa telepon itu bekerja, seorang sekretaris mulai mencari nomor yang dikehendaki. Begitu mendengar ada jawaban, ia menyampaikan salam dan menyebut nama diri dan lembaga tempat bekerja.

5. *Bila diterima langsung oleh yang dituju, pembicaraan dapat langsung dilanjutkan.* Bila diterima sekretaris, itu harus ditunggu sampai disambungkan. Bila orang ditelepon tidak ada dan tidak perlu meninggalkan pesan, sebaiknya ia mengucapkan terima kasih dan menutup teleponnya.

6. *Bila orang yang dihubungi ada di tempat, ia harus menyampaikan ucapan salam, menyebut nama diri dan lembaga tempat bekerja, dan menyampaikan hal yang ingin disampaikan.*

7. *Mencatat pesan.* Bila dari orang yang dihubungi ada pesan, ia mencatat pesan itu pada kertas telepon yang sudah tersedia. Bila tidak ada pesan dan pembicaraan sudah selesai, ia mengucapkan terima kasih, menutup telepon dengan tenang, dan meletakkan gagang telepon pada tempatnya.

Tip Untuk Mendapatkan yang Terbaik dari Waktu Menelepon.

Jika penggunaan telepon merupakan bagian penting dari pekerjaan sehari-hari untuk sekretaris, menurut Kurnia (2011), ada beberapa teknik yang akan membantu sekretaris untuk menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya adalah:

1. *Mengkoordinasikan waktunya.* Apabila sekretaris merasa akan mengganggu satu tugas pada saat melakukan panggilan telepon, ia perlu menulis waktu yang tepat panggilan telepon dapat dilakukan. Ia mengelompokkan tugas-tugas yang serupa agar tidak mengganggu tugas yang lainnya.

2. *Menentukan prioritas.* Ada beberapa telepon yang lebih penting dari telepon yang lainnya. Ia jangan kehilangan telepon yang penting karena kurangnya perencanaan. Sebelum sekretaris mengangkat telepon, ia harus membuat prioritas apa yang harus dilakukan dan mendaftarkan nomor telepon sesuai dengan tingkat kepentingannya.

3. *Diatur sebelum menelepon.* Sekretaris harus selalu memiliki dan mengatur katalog, surat, atau korespondensi lainnya sehingga ia sudah siap tentang hal yang akan dibicarakan dan sudah memperoleh informasi sebelum menelepon.

Ada saat-saat ketika pembicaraan telepon tidak dilakukan yaitu pada saat menelepon ingin menuntaskan masalah-masalah yang sulit yang tentu lebih baik jika dilakukan melalui pembicaraan empat mata mengingat sekretaris bisa menilai reaksi-reaksi serta perasaan pihak lain dengan lebih baik, pada saat sekretaris memerlukan jawaban yang harus dipertimbangkan masak-masak, pada saat sekretaris ingin menyampaikan informasi yang sifatnya rahasia, dan juga pada saat catatan resmi diperlukan.

Dalam hal menerima telepon, kemungkinan sekretaris akan dihadapkan pada beberapa hal yang di antaranya menurut Honiarti (2004) adalah:

1. *Menyambung telepon untuk pimpinan.*

- Setelah telepon diterima oleh pihak penerima, perlu dipastikan terlebih dahulu apakah telepon telah benar-benar diterima oleh perusahaan, kantor, atau nomor yang dimaksud.
- Seorang sekretaris meminta agar dihubungi di bagian yang dikehendaki (bila diterima oleh operator telepon sentral). Ia meminta berbicara dengan orang yang dimaksud apabila telepon diterima oleh seseorang yang bukan operator.
- Setelah diterima oleh orang berikutnya, ia menanyakan atau memastikan keinginan untuk berbicara dengan orang yang dimaksud dan tidak mencoba menerka nama penerima telepon.
- Ia mengutarakan bahwa pimpinan ingin bicara. Sekretaris tidak boleh berbicara lain-

lain yang isinya mendahului pembicaraan pimpinan.

- Ia menyambungkan telepon tersebut pada pimpinan.

2. *Menyambung pesan pimpinan.*

- Ia melakukan tindakan seperti pada butir satu yaitu menyambungkan untuk pimpinan butir a sampai dengan c.
- Ia menjelaskan bahwa pimpinan berpesan untuk disampaikan mengenai sesuatu hal dan seterusnya.
- Ia mengucapkan terima kasih setelah selesai menyampaikan pesan yang dimaksud.

Menelepon Keluar

Sebagai seorang sekretaris, ia harus tahu juga cara-cara untuk menelepon ke luar. Ia perlu memiliki buku telepon. Buku ini berisi daftar telepon lokal, buku kode, dan daftar telepon bisnis. Selain itu juga, ia harus memiliki buku yang berisi catatan nomor-nomor penting atau pun nomor-nomor darurat yang akan diperlukan pada saat kondisi tertentu. Seorang sekretaris harus mempelajari benar-benar isi buku telepon tersebut karena banyak keterangan-keterangan berguna yang ada di dalamnya. Selain buku telepon, sebaiknya sekretaris juga membuat sendiri daftar telepon lokal dan interlokal yang sering dihubungi, baik yang mengenai urusan bisnis maupun untuk kepentingan pribadi pimpinan. Catatan tentang nomor telepon harus selalu diperbaharui dengan membuat perubahan dan penambahan seperlunya. Untuk itu, seorang sekretaris juga harus melakukan pembaharuan catatan nomor-nomor telepon sehingga ia tidak akan mengalami kesulitan apabila pimpinan akan menghubunginya. Selain itu, seorang sekretaris harus mengetahui tata cara menelepon keluar yang baik dan sopan sehingga orang yang akan dihubungi menerima dengan baik. Hal ini juga akan menunjukkan citra pimpinan serta perusahaan yang baik.

Kesulitan dalam Menelepon

Jika sekretaris mendapatkan kesulitan waktu menelepon ke luar, operator sentral dapat membantu. Ia harus menyiapkan keterangan seperti kesulitan yang dihadapi, kota yang akan dihubungi, dan nomor telepon dari orang yang akan dihubungi, jika berhubungan telepon pribadi, telepon genggam, atau kantor. Sekretaris tidak boleh memutuskan telepon karena mungkin operator masih membutuhkan keterangan tambahan.

Cara Menelepon

Sebelum menelepon sekretaris harus mempersiapkan beberapa hal seperti yang dianjurkan oleh Honiarti (2004):

1. Sekretaris harus tahu siapa yang akan diajak bicara dan di mana orang yang dituju bisa ditemukan.
2. Kalau hubungan telepon melalui sentral, ia harus memberikan kepada operator nomor telepon yang ingin dihubungi dan tidak boleh memberatkan tugas operator dengan memintanya mencari nomor yang dikehendaki.
3. Seorang sekretaris tidak membuang-buang waktu operator dengan mengajak mengobrol yang tidak perlu karena operator harus melayani hubungan telepon lainnya (Notary, 2001). Ia meminta bantuan kepada operator hanya kalau memang benar-benar perlu dan tidak meminta operator menyampaikan berita tertulis yang panjang.
4. Sebelum meneruskan hubungan telepon kepada pimpinan, sekretaris harus sudah yakin bahwa ia sudah berbicara langsung dengan orang yang ingin dihubungi oleh pimpinan. Ia harus membiasakan mencatat dulu segala hal yang ingin diketahui sebelum menelepon (Purnamasari, 2010).
5. Setelah telepon dihubungkan, ia jangan lupa memberitahukan kepada orang yang diajak bicara mengenai siapa dirinya dan mengapa ia menelepon, kemudian mencatat jawaban yang diperoleh.

Beberapa hal yang harus diperhatikan pada saat menelepon menggunakan telepon interlokal menurut Nurmhamudah (2011) adalah:

1. *Hubungan dari sentral ke sentral.* Seorang sekretaris menghubungi sendiri nomor yang dikehendaki apabila sudah mengetahui nomornya. Ia menekan kode wilayah terlebih dahulu kemudian nomor telepon yang dituju.
2. *Hubungan perorangan.* Hubungan ini harus melewati operator. Ia menekan nomor operator untuk meminta hubungan perorangan. Ia memberikan nama dan nomor telepon orang yang ingin dihubungi dan menyebutkan juga nomor telepon sendiri. Jika sudah berhasil menghubungi nomor yang diinginkan, operator sentral akan memintakan hubungan dengan orang yang dikehendaki dan menunggu sampai orang yang dituju siap untuk berbicara. Operator akan memberitahukan bahwa telepon sudah dihubungkan, dan sekretaris atau pimpinan dari sekretaris sudah dapat memulai pembicaraan. Jika orang ini tidak dapat dihubungi, operator akan meninggalkan pesan agar orang yang dituju menelepon sekretaris setelah kembali.
3. *Biaya menelepon.* Besarnya biaya telepon interlokal tergantung pada jarak antara kota

sekretaris dengan kota yang dihubungi, jam pada waktu sekretaris melakukan hubungan telepon, dan lamanya pembicaraan. Semakin jauh jaraknya, semakin besar pula biayanya. Jika ia menelepon pada tengah hari, tarif tersebut adalah tarif yang paling tinggi. Ia harus membuat catatan pada saat melakukan pembicaraan interlokal melalui operator untuk mengecek biaya yang dibebankan. Keterangan mengenai biaya telepon dapat diminta dari operator setelah pembicaraan selesai.

4. *Pertimbangan dalam menelepon.* Sekretaris harus memilih jenis hubungan telepon perorangan atau sentral untuk setiap permintaan sambungan untuk pimpinan. Biasanya jika yang perlu dihubungi adalah orang yang sibuk dalam perusahaannya, lebih baik jika sekretaris meminta hubungan perorangan saja. Hubungan perorangan memang lebih mahal, tetapi biayanya baru mulai dihitung setelah sekretaris mulai bicara langsung dengan orang ini. Sebaliknya hubungan sentral yang tarifnya lebih murah juga tidak ekonomis karena mencari orang yang perlu dihubungi membutuhkan waktu lima menit.

5. *Hubungan pada waktu tertentu.* Dengan menambah biaya sedikit, sekretaris dapat memesan hubungan telepon pada waktu tertentu. Ia juga dapat mengatur hubungan diadakan pada waktu yang sudah ditentukan setiap hari. Ini sangat besar manfaatnya, misalnya apabila pimpinan sedang dalam perjalanan, dan sekretaris ingin mengadakan hubungan telepon secara teratur.

6. *Pengalihan biaya telepon.* Apabila diinginkan, sekretaris dapat mengalihkan pembebanan biaya telepon kepada nomor yang dihubungi. Biasanya ini dapat dilakukan kalau sebelumnya sudah ada persetujuan dengan orang yang bersangkutan. Panggilan semacam ini harus dilakukan melalui operator. Kepada operator, sekretaris harus mengatakan bahwa ia menghendaki pengalihan pembebanan biaya sebelum menyebutkan nomor telepon yang ingin dihubungi.

7. *Pemindahan hubungan telepon.* Dalam perusahaan besar, sambungan telepon biasanya dipindahkan dalam periode waktu yang tertentu. Bila nomor yang ingin dihubungi berada pada saluran sentral yang sama, pemindahan bisa dilakukan secara otomatis. Tetapi jika kedua nomor telepon berada pada sentral yang berbeda, operator bisa meminta sekretaris untuk menunggu sementara operator memberitahu orang yang harus dihubungi.

8. *Sambungan luar negeri.* Beberapa negara yang daftarnya tercantum pada halaman depan buku telepon bisa dihubungi secara langsung. Untuk negara yang tidak terdaftar, hubungan telepon dapat dilakukan lewat operator. Dalam buku telepon sudah tercantum nomor operator

telepon masing-masing negara yang bisa dihubungi jika menghendaki sambungan telepon.

9. *Mencari nomor telepon.* Jika sekretaris tidak dapat menemukan nomor telepon dalam buku telepon, sebaiknya ia menghubungi bagian informasi dan menyebutkan nama dan alamat dari orang yang ingin dihubungi.

Kesalahpahaman Dalam Bertelepon

Etikawati (2011) mengatakan bahwa dalam menggunakan telepon, kadang-kadang terjadi kesalah pahaman yang antara lain adalah:

1. Pesan yang disampaikan melalui telepon tidak terdengar atau kurang jelas karena gangguan pada pesawat telepon atau lainnya.
2. Pesan yang disampaikan melalui telepon salah, kemungkinan salah terdengar, atau penerima telepon salah menginterpretasikannya karena tidak ditanyakan lebih lanjut oleh penerima telepon.

Untuk menghindari beberapa kesalahpahaman dalam bertelepon, Etikawati (2011) mengusulkan upaya-upaya sebagai berikut:

1. Apabila pesan yang disampaikan tidak jelas karena gangguan telepon, sebaiknya sekretaris meminta kepada penelepon untuk meneleponnya kembali beberapa saat lagi, atau sekretaris yang akan meneleponnya kembali.
2. Apabila suara penelepon tidak jelas terdengar, sekretaris meminta untuk mengulangi kembali apa yang telah diucapkannya, atau penerima telepon yang mengulangi kembali pesannya.

Panduan Untuk Menjawab Telepon

Apabila atasan atau pimpinan tidak ada di kantor, sekretaris harus membuat catatan telepon agar ia dapat mengetahui nama penelepon, penerima, dan maksudnya sehingga ia tahu apa yang akan dibuatnya dan juga dapat memberikan informasi kepada pimpinan pada saat pimpinan bertanya kepadanya. Ketika seorang sekretaris mencatat pesan telepon, perlu dipastikan bahwa ia mencatat nama dan nomor pemanggil dengan benar dengan cara meminta penelepon untuk mengeja namanya dan mengulangi kembali nomor teleponnya sehingga ia dapat mencatatnya dengan benar. Pada saat meminta nama dan nomor tersebut, seorang sekretaris harus melakukannya dengan menggunakan kata-kata yang sopan serta intonasi suara yang baik sehingga penelepon tersebut akan merasa nyaman dan tidak keberatan ketika harus memberikan nama dan nomor teleponnya, atau bahkan ketika ia meminta penelepon untuk mengeja dan mengulangnya kembali. Informasi yang lengkap ini dibutuhkan sekretaris apabila pimpinan memerlukan untuk menghubungi penelepon tersebut ketika pimpinan

sudah kembali ke kantor sehingga sekretaris pun tidak akan kesulitan lagi karena tidak perlu mencarinya.

Keterampilan seorang sekretaris dalam menerima telepon secara profesional dapat mempengaruhi kesuksesan suatu bisnis perusahaan. Salah satunya adalah dalam menerima telepon dari seseorang yang tidak dikenal oleh sekretaris itu. Apabila ada seorang penelepon yang tidak dikenal secara pribadi menanyakan tentang bisnis dari perusahaan di mana sekretaris itu bekerja, nama pelanggan, alamat rumah karyawan tertentu, alamat rumah dan nomor telepon pimpinan, keluarga pimpinan, dan lain-lain, ia tidak boleh memberikan informasi yang lengkap sebelum mengetahui identitas penelepon itu. Sebagai sekretaris, dalam hal seperti itu, ia tidak boleh memberikan informasi pada siapa pun juga yang tidak dikenalnya. Mungkin saja penelepon bekerja untuk saingan perusahaan dari atasannya, atau mungkin saja orang tersebut terlibat dalam tindakan kriminal seperti penipuan. Jika ia mendapat telepon dari orang asing (yang tidak dikenal), ia harus menanyakan beberapa pertanyaan untuk menyelidiki, seperti nama perusahaannya dan nomor telepon. Dalam menghadapi penelepon yang tidak dikenal, seorang sekretaris harus tetap melakukannya dengan menggunakan kata-kata yang sopan, tetapi diperlukan juga ketegasan apabila penelepon tidak mau memberikan identitas dirinya.

Pada setiap peristiwa, salah satu hal yang tidak boleh dilakukan oleh seorang sekretaris adalah memberi setiap penelepon terlalu banyak informasi (Indrajut, 2001). Jika atasan dari sekretaris tidak bisa menerima telepon itu, ia harus menghindari mengatakan apa pun mengenai alasan mengapa atasan tidak bersedia.

Profesionalisme Dalam Percakapan

Komunikasi

Tujuan berkomunikasi adalah untuk memahami dan dipahami, sehingga komunikasi merupakan proses dua arah. Komunikasi yang baik menuntut kesabaran, kecakapan, dan komitmen (Sarumpaet, 1993). Komunikasi mensyaratkan adanya pesan yang dikirim kepada penerima, dan pesan itu diterima serta dipahami. Cara untuk mengetahui bahwa pesan itu diterima dan pesan itu telah diterima adalah dengan menggunakan umpan balik (Supratiknya, 1995). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa dalam percakapan telepon, umpan balik sangat dibutuhkan. Apabila sekretaris tersenyum, semangatnya akan tumbuh. Menurut Novita (2011), ada beberapa hal praktis yang harus diperhatikan sekretaris pada saat berkomunikasi melalui telepon:

1. *Intonasi*. Seorang sekretaris berusaha untuk tidak berbicara secara monoton dan mengatur tinggi rendah suara.

2. *Nada*. Nada akan mencerminkan sikap dari sekretaris.

3. *Kecepatan*. Sekretaris berusaha untuk tidak berbicara tergesa-gesa dan memberi kesempatan kepada pendengar untuk mencerna apa yang dikatakan oleh sekretaris.

4. *Pengucapan*. Sekretaris berusaha untuk berbicara dengan jelas dan tidak menaruh apa-apa di dalam mulut selagi bicara. Peringatan ini terutama perlu diperhatikan oleh mereka yang mempunyai kebiasaan merokok atau mengigit-gigit pensil atau kuku. Ini penting apalagi ketika ia harus menyebutkan nama orang atau alamat.

Kecepatan Mendengarkan

Kecepatan mendengarkan sangat penting dalam segala bentuk komunikasi lisan. Dalam berkomunikasi melalui telepon, sekretaris bukan hanya sekedar mendengarkan melainkan juga harus membuat lawan bicara yakin bahwa ia mendengarkannya dengan sungguh-sungguh

(Hendriks, 1997). Seringkali penelepon mengucapkan terlalu cepat sehingga seseorang sekretaris mengalami kesulitan dalam menerima informasi yang disampaikan oleh penelepon. Untuk itu diperlukan keterampilan yang lain dalam berkomunikasi yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris yaitu kecepatan mendengarkan. Hal ini bisa diperoleh seorang sekretaris apabila ia sering berlatih melalui sering menerima telepon ataupun menelepon orang lain. Seorang sekretaris yang memiliki kecepatan dalam mendengarkan akan dengan cepat menangkap informasi yang diberikan oleh penelepon atau pun juga dari orang yang ditelepon. Dengan memiliki kecepatan mendengarkan, seorang sekretaris tidak perlu meminta orang yang ditelepon atau pun orang yang menelepon untuk mengulang-ulang apa yang diucapkan. Kecepatan dalam mendengarkan ini akan mendukung terjadinya komunikasi yang efektif melalui telepon. Komunikasi akan berlangsung dengan lebih cepat; artinya, komunikasi akan menghemat biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan telepon.

Menurut Honiarti (2004), ada beberapa hal yang dapat menghambat upaya untuk mendengarkan dengan baik. Hal-hal tersebut adalah:

1. *Gangguan eksternal*. Contoh gangguan eksternal adalah suara berisik, kesibukan orang lain di sekitar sekretaris, udara ruangan yang panas atau dingin, dan sikap atau penampilan orang yang berbicara.

2. *Gangguan pribadi*. Contoh gangguan pribadi adalah sakit perut, rasa kantuk, lapar, dan

cemas; semua itu menghambat kemampuan sekretaris untuk mendengarkan dengan baik.

3. *Melamun*. Melamun biasanya terjadi bila sekretaris tidak sungguh-sungguh berkonsentrasi. Pikirannya tidak tertuju pada topik pembicaraan. Boleh jadi itu disebabkan karena gangguan eksternal, gangguan pribadi, atau cara bicara lawan yang kurang menarik.

4. *Cara bicara yang kurang menarik*. Cara bicara seperti ini memaksa sekretaris untuk berkonsentrasi agar mampu memperoleh pesan yang ingin disampaikan lawan bicara dari sekretaris. Rasa malas untuk mendengarkan membuat seseorang menganggap topik pembicaraannya tidak menarik atau terlalu teknis.

5. *Mendengarkan dengan selektif*. Kecenderungan mendengarkan secara selektif mudah membuat seseorang berhenti mendengarkan apalagi bila topik pembicaraannya tidak jelas atau membosankan.

6. *Kecenderungan menyela*. Orang dengan kecenderungan seperti ini mempunyai kebiasaan menyela pembicaraan orang lain karena menganggap dirinya tahu apa yang akan dibicarakan selanjutnya, sehingga tanpa disadari, ia berhenti mendengarkan.

Untuk meningkatkan kecakapan mendengarkan, ada dua hal yang dapat dilakukan (Management Development International, 2011). Hal-hal tersebut adalah:

1. *Menyadari berbagai penghambat, lalu menghindarinya*. Hal ini memperingatkan diri sekretaris sendiri tentang alasan mengapa ia mendengarkan dan mempersiapkan diri secara psikologis untuk mendengarkan

2. *Mencoba membuka wawasan sekretaris seluas mungkin*. Hal ini berhubungan dengan mendengarkan topik-topik yang kontroversial atau membosankan, mencoba menemukan sesuatu yang menarik dari topik itu, mendengarkan untuk menemukan ide-ide yang penting, membuat catatan, dan berlatih mendengarkan secara aktif.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Telepon adalah sarana komunikasi yang paling cepat karena melalui telepon, sekretaris dapat memperoleh bermacam-macam informasi dan mudah berkomunikasi dengan atasan, bawahan, maupun kliennya. Karena telepon merupakan salah satu teknologi informasi yang tercepat, adalah menjadi suatu keharusan dan persyaratan bagi seorang sekretaris dalam memasuki dunia pekerjaannya untuk mengetahui teknik komunikasi yang benar dan efektif. Teknik komunikasi tersebut termasuk cara menggunakan telepon, cara menghubungi orang lain melalui telepon, maupun

cara untuk menerima telepon. Selain memiliki manfaat yang banyak, telepon juga memiliki pengaruh yang buruk. Misalnya, ada seseorang yang terus mengganggu dan selalu meneror sekretaris, dan sekretaris itu terpancing amarahnya dan berperang mulut sehingga mengeluarkan kata-kata yang tidak enak didengar. Sebaliknya, sekretaris yang bijak akan mampu menghadapinya secara profesional. Dalam berkomunikasi melalui telepon, seorang sekretaris akan menghadapi

berbagai situasi. Untuk itu, diperlukan keterampilan untuk dapat mengatasi situasi tersebut sehingga sekretaris akan dapat mencerminkan citra pimpinan juga citra perusahaan yang baik melalui caranya yang sopan dan ramah dalam bertelepon.

Sebagai seorang sekretaris, ia perlu mempersiapkan diri untuk kehidupan di masa yang akan datang. Dengan kehidupan yang teratur, ia dapat mempersiapkan tidak hanya untuk hal-hal yang sudah direncanakan, tetapi juga untuk hal-hal yang tidak terduga. Sebagai sekretaris profesional, ia harus mampu memegang pedoman pengetahuan dan dapat mengendalikan diri sehingga ia dapat memegang kedisiplinan dan norma serta tata krama dalam bisnis, khususnya teknik komunikasi via telepon yang efektif. Kemampuan yang dimiliki oleh seorang sekretaris dalam berkomunikasi yang baik dan efektif melalui telepon akan membantu sekretaris dalam mengembangkan kemampuan diri dan juga karirnya dalam pekerjaan. Sebagai perwakilan dari pimpinan dan juga perwakilan dari perusahaan, seorang sekretaris harus mampu menunjukkan kesan yang baik kepada semua orang tentang pimpinan dan perusahaan tempat di mana ia bekerja. Dalam berkomunikasi melalui telepon, seorang sekretaris harus bersikap ramah dan terampil dalam berkomunikasi. Selain itu, melalui suara yang dipancarkan melalui telepon juga sekretaris itu dapat dinilai apakah ia orang yang ramah atau tidak dan melayani dengan senang atau apakah sedang dalam emosi. Untuk itu, seorang sekretaris untuk sangat memerlukan penguasaan komunikasi melalui telepon.

Saran

Agar menjadi sekretaris yang profesional, seseorang perlu lebih banyak belajar bagaimana cara menggunakan telepon dengan baik dan juga harus tahu cara mengendalikan emosi. Ia tidak boleh terpancing emosinya karena lawan bicaranya yang tidak sopan. Ia harus tetap sabar karena di dalam pelayanan melalui telepon, sekretaris memainkan peran yang besar untuk mencerminkan citra dari perusahaan di mana sekretaris itu bekerja.

Daftar Pustaka

- Adu, V. (2011). *Cara bernyanyi yang baik dan benar*. Diunduh dari <http://vegadadu.blogspot.com/2011/10/cara-bernyanyi-yang-baik-dan-benar.html>
- Agung, G. (1991). *Sekretaris yang sukses*. Jakarta: Erlangga.
- Anggun, N. (2011a). *Kegiatan kesekretarian*. Diunduh dari <http://anggunnov.blogspot.com/>
- Anggun, N. U. (2011b). *Etika bertelepon kantor*. Diunduh dari <http://nuanggun.blogspot.com/2012/12/makalah-etika-bertelepon-kantor.html>
- Atom. (2011). *Hal-hal menarik yang dapat mempengaruhi proses komunikasi*. Diunduh dari <http://oceanoffish.blogspot.com/2011/09/hal-hal-menarik-yang-dapat-mempengaruhi.html>
- Cara dan etika bertelepon yang benar. (2011). Diunduh dari <http://rajinbelajar.net/cara-dan-etika-bertelepon-yang-benar#.UZ29Gsr8YUM>
- Etikawati, A. (2011). *Etiket bertelepon*. Diunduh dari <http://vionida.wordpress.com/2011/10/07/etiket-bertelepon/>
- Honiarti, E. (2004). *Berkomunikasi melalui telpon*. Bandung: Armico Bandung.
- Hendriks, A. (1997). *Pelajaran masa kini*. Jakarta: Erlangga.
- Indrajut, E. R. (2001). *Kolom, tulisan dan pemikiran e-commerce*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kurnia, E. (2011). *Sekretaris: Etika bertelepon*. Diunduh dari <http://nengeuiss.blogspot.com/2011/02/sekretaris-etika-bertelepon.html>
- Lyse, A. R. (1990). *Bagaimana menjadi sekretaris profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Management Development International (MDI). (2011). *Profesional dalam menerima telepon*. Diunduh dari <http://www.mditack.co.id/news/131-profesional-dalam-menerima-telepon>
- Morton, G., & Stanwell, S. T. (1979). *Sekretaris yang sukses*. Jakarta: Erlangga.
- Nofianti, I. C. (2011). *Cara sekretaris berkomunikasi yang efektif melalui telepon*. Diunduh dari <http://irmacatur.blogspot.com/2012/04/cara-sekretaris-berkomunikasi-yang.html>
- Notary, Y. (2001). *Kosmopolitan handbook*. Jakarta: Higin Alhadin.
- Novita, I. (2011). *Tata cara menggunakan telepon*. Diunduh dari <http://indahnovieta.blogspot.com/2011/11/tata-cara-menggunakan-telepon.html>
- Nurmhamudah, F. (2011). *Berkomunikasi melalui telepon*. Diunduh dari <http://phitry-kawaii.blogspot.com/2011/01/berkomunikasi-melalui-telepon.html>
- Purnamasari, D. (2010). *Menerima dan melayani telepon serta menelpon*. Diunduh dari <http://debby-purnamasari.blogspot.com/>

- Reynolds, S. (2001). *Procedures for the office* (4th ed) [Prosedur-prosedur untuk kantor]. New York, NY: South Western.
- Sarumpaet, R. I. (1993). *Etiket bergaul*. Bandung: Indonesia Publishing House.
- Secretan, L. (1960). *Sekretaris yang efektif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supratiknya, A. (1995). *Komunikasi antar pribadi, tinjauan psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Taylor, J. (1996). *Succesful telephone techiques* [Teknik-teknik telepon yang sukses]. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Unwin, W. R. (1993). *Komunikasi bisnis untuk sekretaris*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.